

售货员的共产主义风格

魏淑琴 王洪华等著

黑龙江人民出版社

售貨員的共产主义风格

張

多斯第.....魏淑琴 王洪华 等著 (1) 吳國興編

王..... (2) 吳國興編

王..... (3) 吳國興編

王..... (4) 吳國興編

王..... (5) 吳國興編

王..... (6) 吳國興編

王..... (7) 吳國興編

王..... (8) 吳國興編

王..... (9) 吳國興編

王..... (10) 吳國興編

王..... (11) 吳國興編

王..... (12) 吳國興編

王..... (13) 吳國興編

王..... (14) 吳國興編

王..... (15) 吳國興編

王..... (16) 吳國興編

王..... (17) 吳國興編

王..... (18) 吳國興編

黑 龙 江 人 民 出 版 社

1960年·哈尔滨

目 录

售貨員的共产主义风格.....	魏淑琴(1)
“侍候人”的工作是光荣的.....	王洪华(7)
售貨員的服务态度.....	赵淑琴(9)
是售貨員也是宣传員.....	吴守德(12)
售貨員要有学問.....	魏淑琴(15)
售貨員的語言艺术.....	魏淑琴(19)
对顧客心理分析.....	王洪华(24)
談售貨技巧.....	陈秀英(27)

售貨員的共产主义风格

魏淑琴

“商店就是買賣”，“售貨員就是賣貨”的时代已經过去了。“商店”和“售貨員”的涵义有了新的內容。“以商店为家”、“以顧客为友”的新风尚正在蓬勃地发展着。

大跃进以来，在我们营业室里，顧客更多了。“不买东西，也来看看，”每一件新产品都吸引着顧客。每当我向顧客介绍一种祖国的新产品时，看到他們在柜台前的滿意笑脸，总是感到无限幸福和驕傲。我深深感到不仅要做好推銷工作，同时要做好宣传工作，使每一个到我们这里来的顧客，都能感到党的无限偉大，祖国在蒸蒸日上，前途无限寬广和美好。

售貨員的工作是在千百万顧客的面前进行的，售貨員的劳动态度好，会使人感到快活、喜悦，体现出社会主义国家人与人之間的新的关系。反之，售貨員的劳动态度不好，就会造成很坏的影响。售貨員只有認清自己本身的作用和任务以及它的影响时，才能更正确地对待自己的劳动。一个社会主义的售貨員应当有坚定的无产階級世界观，樹立忠实于人民的共产主义高尚风格。什么样才是共产主义风格呢？共产主义风格在具体工作中文体现在哪些方面呢？这就是我

這篇文章要討論的問題。但由於自己工作經驗不多，又兼文化理論水平低，就很難達到研究的目的；何況共產主義風格的題目甚大，售貨員的業務活動又很複雜，就更難談好。現在我只就自己的一點粗淺看法，寫出來供大家參考。

做个忠实的人民勤务員

在社会主义社会中，每一个人都有一定的社会职务，只要这个职务对党、对无产阶级事业、对人民有利，那他所从事的工作就是为人民服务的工作。至于工种不同，那是社会分工不同。工人农民是直接創造产品价值的，售貨員不直接創造产品价值，而是把工人农民所創造出来的产品送到消費者的手里。售貨員服务的好坏，决定于售貨員劳动观点的好坏，那就是有没有共产主义的劳动态度問題，是不是为广大人民利益服务，处处都为广大人民打算，为社会主义事业打算的問題。現在就讓我們分別談談：

第一，在服务过程中的劳动观点問題。售貨員站在櫃台前，不同于工人站在机器旁边。售貨員站在櫃台前，一天可以接待几百名顧客，也可以接待几十名，甚至仅仅接待几名顧客也可結束这一天的工作，因为售貨員接待的顧客多少并不能象工厂里的工人一样規定出定額。工人在生产过程当中要保證产品质量，可是，售貨員的服务质量，伸縮性很大，往往不能通过技术鑒定来衡量。比如：售貨員可以一次拿四样商品給顧客看，可是拿出两样也行了，在同一時間可以接待四、五名顧客，可是一个一个接待也行。正因为这样，作一个好售貨員，就必須要有坚强的自觉的劳动观点，把自己的工作看成一种高尚的光荣的职責。比如在过去，售貨員只管賣貨，經過整风，同志們普

遍提高了政治思想覺悟，主動的提出一員變多員的口號，不僅是售貨員，而且是黨的政策宣傳員、推銷員、採購員、管理員，就連取送貨也由售貨員自己擔任，有的還成了拉車能手和運輸突擊隊員。這種積極的態度就是共產主義勞動態度的表現。與此相反的，則是“拈輕怕重，把重擔子推給人家，自己挑輕的。一事當前，先替自己打算，然後再替別人打算。”（毛澤東選集，二卷，六五三頁）這就不是共產主義勞動態度，也是我們必須反對的。

第二，勞動要為人民造福。在舊社會的時候，勞動是為了個人吃飯；今天勞動是為了集体的更大更多人的幸福，為社會主義建設事業造福，為人民造福。在舊社會時，店員是為了資本家，商店為資本家所有，而今天商店則是我們自己的，那首先就必須要樹立起一個以商店為家的思想。有的同志在勞動中就兢業業，他們把商店管理得有條不紊，處處為商店打算，因為他們認識到，商店是人民的，是國家的，國家和人民把這很多的錢和物資交給我們掌握和管理，這是對我們最高的委託和信任。

作為國家的主人翁，首先就必須樹立起一切為國家，把商店的事看成是自己的事，把黨的利益擺在個人利益之上，吃苦在前，享受在後。要象毛主席告訴我們那樣作“一個高尚的人，一個純粹的人，一個有道德的人，一個脫離了低級趣味的人，一個有益於人民的人。”（毛澤東選集，二卷，六五四頁）

為生產服務為消費服務

上邊我們談了售貨員的工作本身就是服務，那麼為誰服務呢？怎樣服務才算是共產主義的服務態度呢？

1、工商一家。生产为了消费，要消费必须生产，消费能促进扩大再生产，再生产的目的是为了地更好地满足日益增长的消费需要。所以生产和消费是有机统一的两个部分。这种统一的关系是通过商业起作用的，所以把商业叫作“桥梁”、“纽带”。商业是销售部门，生产部门就是靠着销售部门的更好销售来扩大再生产的，而销售部门又是靠着生产部门的更好生产来满足自己的销售需要的，所以两者是互相依赖互相制约的关系；生产是为了消费，销售部门也是为消费服务，目的是一个。大跃进以后，工厂为了更好地帮助售货员了解和掌握商品性能，便派生产技师到商店来给售货员讲商品知识和其生产过程，而且好些售货员还拜工厂的老工人为师傅，并在这些老师傅的热心教导下，成了商业战线上的多面手，不仅掌握了商品性能，懂得了操作规程，而且还学会了划样、试作和修理等，商业战线为了使工业生产出的商品更适应消费需要，售货员在工作当中都随时随地把意见反馈给生产部门，这便促使了商品生产的提高，这种工商的密切结合，已经成了一种普遍的新风尚。

此外，商品进工厂，商品下车间，商品到田间已成为普遍现象，甚至“夜间送货”、“随时用随时送到”等一切从便利生产需要出发的事例也很多。总之，所有这些都体现一种共产主义风格。那些单纯本位观点，不从生产出发，不从整体出发都是错误的。

2、以顾客为友。售货员的服务对象即是广大人民，不管是来自城市，或是来自农村，不管是工人、农民、干部、学生、居民等等都是以顾客身份出现在售货员面前的。售货员对待来自各个方面的广大顾客必须同样热情地接待，决不能因为有的顾客不买东西，仅仅是来看一看，就用冷淡的态度对人。

因为需要，才有銷售，千方百计的擴大貨源，也正是千方百計的为滿足需要。所以說擴大銷售和滿足需要是辯証的統一的。因此，售貨員和顧客造成密切的友誼也是很自然的。每个售貨員都要把顧客的需要看成是自己的事，并能体会到顧客的心理。当顧客沒有買到自己所需要的商品的时候，售貨員都要深深的感到这是自己沒有尽到職責。

当顧客有了困难的时候，售貨員总是要千方百计地想办法去帮助解决。比如，当听到顧客反映沒有時間到商店来買商品时，便把顧客所需要的商品記下来，利用个人休息時間，把商品送到顧客家里。又如，有的顧客来商店買一种所需要的商品，恰巧赶上我們这个商店銷光了。怎么办呢？顧客等着用，又不知什么地方有，这时售貨員就給他到处联系，联系到了告訴他去買。再比如，有的顧客曾因買不到适当尺寸的鞋而苦惱，我們的售貨員知道了，便費心机地为这位顧客制作了一双，滿足了需要，顧客高兴地说：“这回我可穿上可心鞋了”。这种对待顧客的态度本身就是一种共产主义的服务态度。

售貨員也要敢想敢干

敢想敢干是共产主义风格，这种风格对售貨員来說有很重要的意义。

社会主义大跃进中，涌现了很多是我們过去所沒有想到的事，天桥商場首創的商业大跃进和服务态度大革命的先事例就是售貨員敢想敢干的典范。售貨机械化、自动化也是售貨員敢想敢干的結果。有些人認為售貨員就是賣貨，既沒知識也沒什么學問。可是

大跃进以后，许许多多售货员不仅热情为顾客服务，而且还研究了服务方法，结果出现了很多是过去我们没有研究过的学问，如顾客心理分析、语言艺术、售货技巧等等，而且还出版了很多有关售货业务的书籍。总之，要想把售货的工作大大提高一步，适应社会发展的需要，提高自己的业务本领和服务质量，就必须进一步研究业务活动中的各个环节，在研究的过程当中又必须有一种敢想敢干的共产主义风格，才能达到提高的目的和取得研究的效果。

售货员的共产主义风格是表现在多方面的，在现实工作中和生活中，远远比我们说的具体得多，生动得多。概括的说来，我觉得可以简单地說：售货员的共产主义风格就是在为促进共产主义事业的目的下所产生的那种大公无私和坦白诚恳为顾客服务的意愿和行动表现。

那么怎样才能作到这一点呢？

就目前说来，还有一些同志没有完全具备，不管在对待顾客上或者是在劳动态度上，还不同程度地夹杂着一一些陈腐陈旧的思想意识，这些旧的思想意识是与我们的现实格格不入的。也是我们必须反对的。

在社会主义建设的大浪潮里，每个人都自觉或不自觉地卷入了这个大浪潮，在这个大浪潮的冲击下，人的思想意识和精神面貌在不同程度上都受到了刷洗。但由于有的人站在浪头，有的人跟在浪尾，所以刷洗的程度就有所不同。要想使自己在思想上受到彻底的清刷，就必须是站在社会主义建设高潮的浪头，必须投身于火热的斗争中，锻炼自己改造自己，把自己改变为一个新的人。

共产主义风格就是在这个社会主义建设的火热生产斗争中，通

过錢銀改造拋棄其旧的思想意識而獨立起来的。售貨員必須在售貨过程中，极为顧客户服务，促进工农业生产的大发展，也只有站在社会主义建設的頭浪头上，并促進这社会主义建設的高潮，才能樹立起美产生效厥格来。苏联外、内“現”、“因”島出野“最著”工人劉書，中日聯防友志同盟盟主的人人，人主南案團丁和的人德使，里索國义主会門門信發，业事商集計量長如德使，德使品透勝人人，系关前審平五真四县，寒雷的部主長人服气至滿丁改县中王區的人情道喜更景提普

资本家为了发财致富，他们千方百计地剥削劳动人民，他们把雇用的营业员看成是自己的奴隶，为了多卖一点货（多赚一点钱），让营业员在顾客面前低三下四。因此，在那些自命为“高贵”的资本家、剥削阶级的眼目中，侍候人的工作是“没出息”的、“下贱”的。但是，在今天，在我们社会主义国家里，劳动人民成了国家的主人，人与人之间是同志式的真正平等的关系，人人都参加劳动，劳动成为最光荣的事业，劳动者是最受尊敬的人。商业工作是为了满足生产和生活的需要，是我国社会主义建设事业中的一个重要部分。我们营业员都成为社会主义建设的一分子，如果把我们的工作说成是“侍候人”的工作，也不是不可以，不过“侍候人”这一概念的涵义，已经和旧社会的“侍候人”的涵义有了本质的不同。在社会主义社会里是人人侍候人，人人被人侍候，没有一个人不被人侍候的，也没有一个人不侍候人的。没有农民就没饭吃，没有织布工人就没衣裳，没有打井的就没水喝，每个劳动者的劳动首先是为了大家，营业员是侍候人的，而其他劳动者也同样是侍候人的，我们共同的目标是为了建设社会主义，是为了美满幸福的未来。这就是我们社会主义社会里人与人之间的平等互助的关系。所以我们今天的“侍候人”的工作，不但不是“下贱”的，相反，是崇高的光荣的事业。几年来，在党的教育下，使我认识到，我们只有把广大劳动人民侍候好，侍候满意，才算尽到了自己的责任，我们才会从中获得幸福、愉快和最大的安慰。

那些认为营业员的工作是“没出息”，“被人看不起”的人，应该彻底清除资产阶级的思想影响，正确認識营业员的工作，并在这“侍候人”的工作中，很好地贡献出自己的力量，共同为加速我国的社会主义建设而努力。

售貨員的服務態度

趙淑琴

在社会主义社会里，社会成员之间的关系是一种同志般的互相服务的关系，也就是互相协作和互相帮助的关系，而售貨員就是通过销售商品来为人民服务的。服务态度的好坏不仅关系到工作的好坏，同时也影响着人与人之间的关系。由于售貨員每天要接触成千上万的消费者，所以服务态度更有其特殊的意义。如果我们服务态度很好，不仅能更好地完成国家的销售任务，而且密切了党、国家与人民之间的关系，由此可见，售貨員的服务态度非常重要。

要做到服务态度好，除了首先要树立起全心全意为人民服务的思想和热爱售貨員工作以外，还要懂得怎样才算服务态度好。据我个人的体会，售貨員服务态度好，应表现在下面几点：

一、主动：所谓主动也就是说，当顧客走到柜台附近注视着某些商品的时候，售貨員就应对顧客表示欢迎，主动地向顧客打招呼。在必要的时候，还应把商品拿出来給顧客看，主动向顧客介绍商品的性能和特征。当然，主动接待顧客还要注意分析顧客心理，使用不同語言和方法。如果是来参观的，售貨員也应抱着欢迎的态度。

二、热情：即要有革命乐观主义精神和热烈的同志般的感情。对顧客不該是冷冷淡淡的，应该是心情舒畅地、感情充沛地、体贴地接待顧客，回答顧客提出的問題。使顧客感到社会主义人与人之間

的关系是最高尚的同志間服务关系。实际上也是对顧客进行社会主义教育。

三、耐心：所謂耐心就是要有百問不煩，百拿不厭的精神。我們知道，顧客到商店里來，總希望能買到自己最喜歡的東西，一般情況下，顧客買商品總要挑一挑，問一問，特別是在買服裝、鞋、帽和一些貴重商品時，更是這樣。這就要求我們很耐心地回答顧客所提出的問題，讓顧客選購商品。所以，接待顧客是否耐心應該看作是否對顧客負責的問題。耐心應當是一貫的，在忙的情況下更要注意耐心。因為顧客多的時候一不注意就會產生不耐煩的現象，這樣就會使顧客不滿。這就要求我們提高售貨技術，熟識商品，做到咀快，手快，眼快，既要尽可能作到先來先接待，又要靈活地照顧有特殊情況的顧客。

四、誠懇：所謂誠懇就是對待顧客要忠誠，懇切。在介紹和解釋商品的時候，應抱著一個認真負責的態度，實事求是地宣傳商品，即談商品優點同時也應講清商品弱點。這樣就能使顧客根據自己需要，選擇滿意的商品。不實事求是的解釋商品，只宣傳商品優點，雖然當時顧客滿意地買下了，但當使用時發現有問題時，顧客就會感到不滿。

五、禮貌：所謂有禮貌就是對顧客要尊敬。它可以表現在許多方面，如語言、聲音、動作、姿態等。語言要簡練，聲音要溫和，態度要明朗，對不同的顧客必須用不同的稱號。比如對老年人我們就應稱呼大娘、大爺，這樣對老年人表示尊敬，也會使老年人感到親熱。如果有的年齡也比較大，但看樣子是工作人員，就可以稱呼同志，因為同志這個名詞是普遍稱呼，同時這個名稱又是革命者之間最親密的稱呼，如果同樣叫他大爺，大娘會使他不大高興。我們接待中年家庭婦

女时,应以姊妹相称較好,对儿童就应称呼小朋友、小弟弟、小妹妹,使小朋友感到親热。

从仪表也应給顧客一个好感。首先要搞好环境衛生。对个人來說,在装扮上要清潔、朴实、服装整齐,以精神飽滿愉快的心情售貨,这样就会給顧客一种舒暢的感。相反的在上班前不作好准备,头髮很乱,指甲也不剪,甚至連自己的衣扣也不扣好,等等,就会給顧客一种不愉快的感觉,这是不够礼貌的。

动作的姿態表現也很重要。如果售貨員在售貨中精神不集中或者把商品往櫃台一扔就躲在一边,或者两手往兜里一插,身子往貨架上一靠,或者一面接待着顧客一面还端着水在喝,吃零食,吸烟等。都意味着对顧客的不尊敬。

六、周到:也就是处处为顧客着想,并且想的很細、很全面。如全国顧客心理专家金国云同志,無論是对老年人或者是儿童,只要在她台前一站立,她就能够立刻观察出顧客所需要的是什么样的商品,立即拿給顧客看,甚至顧客决定某一种商品的时候她能随时把連帶性商品介紹給顧客,就会提醒顧客还沒想到買的东西,这个顧客心理专家的称号是她周到为顧客服务所获得的。我們售貨員都应向这方面努力,提高服务質量。

是售貨員也是宣傳員

吳守德

一、要想做好商業工作，就必須做好宣傳工作

當一種新產品上市的時候，由於人們還不了解它，就難免對它不夠信任，不願使用；這時，我們營業員就要大力地、实事求是的宣傳它的優點、它的性能，把它拿來和類似商品進行比較，引起人們的重視，以便使人們肯於買它。這樣，一方面我們撫植了生產部門，也滿足了群眾的需要。這樣做，就是具體地宣傳社會主義制度的优越性。因此，我們每個營業員都應當重視這種政治思想工作。

由於社會生產和生活的不斷變化、提高，人們的需要也不斷變化，我們商業工作者就要及時注意這種變化，引導生產單位去適應人們新的要求，也要引導人們去歡迎新的產品。比如，有些產品由於樣式陳舊，成本太高，或者別的原因，生產單位更換了產品，這時，我們就要向消費者進行宣傳，引導他們歡迎新產品。有時某種商品脫銷，我們也要進行宣傳，引導人們使用代用品。這樣，我們便起到了扶植生產、滿足消費的目的。

由此可見，我們的宣傳工作是緊密地結合售貨工作進行的，而宣傳工作的好壞又是決定我們商業工作好壞的重要條件之一。如果宣傳工作做好了，就會擴大營業額，從而為國家擴大收入，更能多積累建設資金，也扶植了生產部門，還滿足了消費者需要，推進了國家

計劃的完成。宣傳要實事求是，宣傳要切實，宣傳要具體，宣傳要持久。

當然，這種宣傳應當是實事求是的。只有這樣，宣傳才能起到良好作用，才能鞏固並提高我們國營商業的信譽，才是對人民負責的。

“教育者必須先受教育”。為了宣傳的好，我們就必須學習黨的方針、政策和掌握商業知識。離開了黨的指示的宣傳，是不對的；宣傳必須貫徹黨的方針政策，進行社會主義、共產主義思想教育；但又必須掌握業務知識，通過售貨員的具體業務進行政治宣傳。

二、宣傳和售貨要有機的結合起來

宣傳形式應以口頭宣傳為主，口頭宣傳是最有效最方便的方法，也是顧客最易接受的一種方法。對供應充足的商品可通過口頭宣傳，擴大產量的推銷（因為我們國營商店所經營的商品是極複雜的，有許多商品在質量上和性能上顧客是不太熟悉的），特別對生產大躍進中生產出好多新產品，通過我們的宣傳，就能使顧客對新產品的性能有個正確的瞭解，從而擴大新產品推銷。比如：豬皮製的皮鞋，最初為什麼人們不喜愛呢？為什麼現在對它的印象又那麼好呢？主要是因為技術革新的結果。豬皮革過去是既怕水又怕干，而現在既耐水又抗干，超過牛皮底，我們售貨員就及時把新產品的性能告訴給消費者，從而在市場上打開了銷路。凡是通過宣傳達成了交易時，我們還可以介紹有連帶性的商品，如買完布你即可介紹做衣服用的里布、兜布、領褲勾等，從而擴大銷售額，同時可使顧客得到了更好的滿足。對供應不足的商品應盡量通過宣傳代用品，但在介紹前必須說明某些商品供應不足的原因。如皮鞋供應不足而便鞋又比較充足時，我們就應說明皮鞋供應不足的原因，接着可以宣傳便鞋的優點，在春夏秋季都

能穿,同时它又舒适、轻便,价格又便宜等等,使顧客買到可心的便鞋也同樣滿意,更主要是減少了对供不應求商品的压力。

商品陈列也是一項重要宣传方法,將商品陈列的整齐、美观,能够吸引顧客注意。

商品說話也是一种較好的宣传形式。就是将商品(新到的商品及带季节性的商品)在櫥櫃上陈列成一定的形式,附以說明书,便于顧客閱覽和对商品的了解,这种宣传形式可以收到一定效果的。

三、怎样才能作好宣传工作

(1)除了加强学习,提高政治、业务水平,熟练的掌握商品知識以外,首先要主动取得党支部的領導。宣传党的政策,涉及面很广,政策性强,只有取得党的領導才能做好宣传工作。因此,就應該随时向党請示和汇报,取得党的指标。

(2)深入地調查研究,不断了解群众意見,根据問題,采取措施。

(3)做好人民群众切身經濟生活宣传,还必须主动取得有关方面的密切配合和支持,收集宣传內容,使宣传工作得以及时进行。

(4)进行宣传工作,必須作到及时灵活,富有思想性,这是非常重要的。及时灵活使群众容易接受,而高度的思想性又能使宣传作用起的更大。

(5)必須使群众經濟生活宣传工作与完成国家計劃結合起来。脱离了国家計劃單純的进行群众切身經濟生活宣传是錯誤的。

商品宣传是社会主义商业的重要任务,也是社会主义商业区别于资本主义商业的一个显著特征。商品宣传是商业工作的重要组成部分,是商业工作的重要内容,也是商业工作的重要内容。